



MANUALE
DI QUALITÀ
PAN 2014

PER I SERVIZI
ALLA PRIMA
INFANZIA



Consorzio Pan
servizi per l'infanzia



Consorzio Pan
servizi per l'infanzia

INDICE

01

LINEE GUIDA DELLA QUALITÀ PAN

p. 02

- . I Principi Ispiratori p. 03
- . Politiche e Strategie p. 04
- . Modalità di Organizzazione p. 05
- . Modalità di Progettazione e Gestione:
Elementi Imprescindibili di Qualità dei Servizi p. 06
- . Monitoraggio della Qualità p. 08

LINEE GUIDA DELLA QUALITÀ PAN

Il presente documento intende esporre in modo sintetico
le linee guida del Manuale di Qualità Pan e i principi ispiratori

Centralità del bambino

Il bambino è portatore di diritti che la comunità tutta è chiamata a tutelare e promuovere, nel rispetto della soggettività del singolo; è portatore di risorse e bisogni propri che devono trovare spazi e luoghi di espressione; è protagonista di una esperienza di crescita e del processo educativo che l'adulto è chiamato a sostenere e favorire.

Il servizio offre quindi opportunità educative grazie alla presenza di educatori che accompagnano il bambino tenendo conto dei processi di sviluppo individuali, rispettandone i ritmi personali e lasciando libero il bambino di organizzarsi autonomamente.

Centralità della famiglia

La famiglia è soggetto centrale nella creazione di comunicazione tra individuo e società; è interlocutore privilegiato per il processo di crescita e di sviluppo del bambino; è soggetto di diritto e tutela di bisogni molteplici e diversi di cui è portatrice; è soggetto capace/competente e quindi in grado di cooperare alla definizione dei bisogni, alla progettazione delle risposte ai bisogni, alla valutazione delle esperienze; è soggetto capace di partecipare in modo attivo al progetto educativo e in grado di condividere e/o partecipare alla promozione dei diritti dell'infanzia.

Affinché ciò avvenga nel riconoscimento reciproco di una valenza sociale, diviene necessario superare la logica unidirezionale della prestazione (tra chi offre e chi riceve), per favorire una logica del fare insieme, in cui i bambini e le loro famiglie siano non più destinatari, ma soggetti la cui azione è imprescindibile per realizzare l'iniziativa, darvi spessore e contenuto, nella valorizzazione del tessuto sociale locale.

L'orientamento alla costruzione / mantenimento di reti naturali territoriali

Tutti i servizi per l'infanzia sono un'opportunità per costruire e mantenere relazioni nel territorio, favorendo così la socialità del bambino e della famiglia.

È quindi fondamentale una visione dell'agire orientata ad un lavoro di rete, attraverso cui i diversi soggetti (enti pubblici, privati, agenzie educative, ecc.) partecipano ad un'azione comune, nella condivisione e socializzazione di strategie, progetti e azioni.

Sviluppare servizi in relazione ai bisogni

Intento delle politiche del Consorzio Pan, è quello di accompagnare lo sviluppo dei servizi promossi sul territorio dai consorzi, dalle cooperative associate, da organizzazioni di terzo settore, con adeguati strumenti capaci di promuovere una qualità crescente nella progettazione e nell'offerta dei servizi.

Sviluppare servizi di qualità con la partecipazione dei portatori di interesse

Il Manuale di Qualità Pan, definisce valori, obiettivi e processi dei servizi all'infanzia e consente alle reti (Gruppo Cooperativo CGM, Consorzio Con.Opera, Consorzio Drom) di proporsi come soggetto affidabile nella progettazione e realizzazione di servizi all'infanzia alle Famiglie, alle Pubbliche Amministrazioni, alla comunità locale quali soggetti interessati allo sviluppo di risposte efficaci ed efficienti ai bisogni emergenti.

La finalità è quindi quella, da un lato di sviluppare servizi, dall'altra di offrire "contesti buoni" dove i bambini crescono, sostenendo le famiglie ed in particolare le donne nella gestione della propria funzione educativa.

Valorizzare il vantaggio competitivo delle reti (Gruppo Cooperativo CGM, Consorzio Con.Opera, Consorzio Drom) nella risposta ai bisogni della comunità

I servizi per l'infanzia e la famiglia promossi e gestiti dalle organizzazioni che aderiscono al Consorzio Pan, rispondono ai bisogni dei bambini e delle loro famiglie a più livelli:

- . bisogno di servizi di qualità,
- . con forte caratterizzazione territoriale e quindi in grado di proporre con facilità un intervento di rete,
- . orientati all'innovazione perché continuamente impegnati in azioni di rinnovamento e miglioramento della qualità dell'offerta,
- . caratterizzati da alta flessibilità (organizzativa, strutturale, economica) in risposta ad un bisogno generalizzato di 'umanizzazione' dei servizi alla persona,
- . strutturalmente orientati ad una attiva partecipazione dell'utente.

L'opportunità del Consorzio PAN di dare visibilità alle buone prassi e alle esperienze di eccellenza, di favorire lo scambio e la condivisione delle pratiche, permette di elevare complessivamente il livello di qualità dei servizi per l'infanzia. Questo favorisce logiche di miglioramento complessivo del sistema dei servizi per l'infanzia.

Progettare lo sviluppo dei servizi sul territorio

Flessibilità

- . come capacità di accogliere i bisogni del bambino e delle famiglie integrando in modo efficace esigenze e risorse del territorio.

Risorse umane

Qualità delle risorse umane

- . come modalità di selezionare, individuare, accompagnare e integrare le risorse umane all'interno dell'esperienza professionale;
- . come presenza del coordinatore psico - pedagogista nella consulenza e nel supporto nell'ambito della progettazione, nell'attività didattica e nella documentazione.

Qualità della gestione delle risorse umane

- . come impegno ad implementare e sostenere la professionalità attraverso la formazione permanente, spazio per il coinvolgimento e partecipazione rispetto agli obiettivi, per riconoscersi e sentirsi riconosciuti nelle finalità del servizio, per la valorizzazione delle competenze e delle esperienze.

Risorse strutturali e organizzative

L'organizzazione complessiva per l'erogazione del servizio comprende l'insieme delle risorse umane, strutturali, economiche, culturali e metodologiche che consentono un efficace raggiungimento degli obiettivi del servizio. Efficaci modalità di coordinamento, un adeguato sistema di pianificazione e controllo economico-finanziario, una organizzazione degli spazi, degli arredi, dei materiali armonizzata con il progetto pedagogico, la messa in atto di metodologie professionali consolidate all'interno dei servizi per l'infanzia, rappresentano elementi imprescindibili per l'offerta di servizi di qualità.

Valutare la qualità

Qualità come sistema di autovalutazione e valutazione

La scelta è quella di pensare alla qualità come ad un processo che permette di ripercorrere e ripensare le esperienze attraverso processi di condivisione delle finalità, autovalutazione e miglioramento interno all'organizzazione nel suo complesso e al gruppo di lavoro. La Qualità non è solo rappresentata da un insieme di requisiti di accesso o di standard organizzativi, ma è soprattutto un metodo di lavoro, la capacità che ha ogni servizio di dotarsi di strumenti finalizzati, capaci di cogliere e rappresentare parametri e indicatori adeguati per rappresentare i punti critici e punti di eccellenza del servizio stesso.

L'interesse si focalizza quindi sulle modalità progettuali con cui viene definito, sperimentato, monitorato e migliorato il servizio stesso. Tale approccio tiene conto delle finalità, dell'autonomia organizzativa, della metodologia di ogni tipo di servizio e della dimensione progettuale che deve assolutamente essere presente in ogni unità operativa, individuando comunque i parametri e gli indicatori imprescindibili per assicurare su tutto il territorio l'effettiva valenza educativa e la qualità del servizio erogato. L'attenzione è quindi concentrata sulla valenza educativa, sull'organizzazione delle risorse e sul loro funzionamento (input – processo) e all'impatto sociale prodotto dall'intervento (outcome).

MODALITÀ DI PROGETTAZIONE E GESTIONE: ELEMENTI IMPRESCINDIBILI DI QUALITÀ DEI SERVIZI

Qualità delle relazioni

Perché il servizio possa essere vissuto dai genitori e dal bambino come un luogo che rende effettivo il diritto del bambino a crescere, occorre che si instauri un saldo rapporto fiduciario tra chi offre il servizio ed i genitori. Il servizio è quindi inteso non tanto come standard di prestazione offerta, quanto come contesto capace di osservare, accogliere e dare risposta alle molteplici esigenze espresse dagli interlocutori coinvolti.

La consapevolezza che un buon rapporto con i genitori è fondamentale nel lavoro quotidiano con il bambino rende quindi indispensabile da parte del personale educativo il coinvolgimento e la collaborazione con la famiglia. È importante creare un clima educativo coerente, unitario, non competitivo; dove il benessere del bambino è elemento guida nella relazione interpersonale educatore-genitore pur nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità.

Stabilità / Continuità del contesto educativo

Considerando le delicate caratteristiche della crescita di bambini nei primi anni di vita, i servizi per la prima infanzia devono garantire una stabilità del contesto, sia per i genitori che per il bambino relativamente ai seguenti aspetti:

- . relazionale (gruppo degli adulti e gruppo dei bambini),
- . spaziale (caratterizzazione e riconoscibilità degli spazi e delle loro funzioni),
- . temporale (continuità/prevedibilità di ritmi interni al servizio)

In quanto tale, il servizio non dovrà avere tentazioni di apprendimento astratto, ma dovrà curare la crescita dei bambini, ciascuno secondo il proprio ritmo, creando contesti capaci di stimolare in modo adeguato, graduale e sicuro il naturale protagonismo del bambino nei processi di apprendimento.

Flessibilità organizzativa e accuratezza dei particolari

Tutto ciò comporta una grande abilità nel realizzare una reale flessibilità organizzativa, che risponda ai requisiti sopraddetti e nello stesso tempo che interpreti nei dettagli particolari una reale attenzione alla cura della persona.

Spazi adeguati e curati

Lo spazio deve essere predisposto in modo adeguato alle varie fasi di crescita con materiali congrui per la sicurezza, l'igiene e il benessere. La creazione di ambienti accoglienti, sicuri e favorevoli alla crescita del bambino è quindi criterio guida nell'allestimento degli spazi interni ed esterni alla struttura educativa.

Centralità della persona e delle sue esigenze fondamentali

Se si realizzano le prime condizioni, un rapporto fiduciario con i genitori e quindi con il bambino, una stabilità di riferimento relazionale, una effettiva flessibilità organizzativa e accuratezza dei particolari in spazi adeguati e curati, si predispone l'ambiente nella globalità della sua accezione ad accogliere le esigenze fondamentali della persona del bambino, che deve essere messa al centro della finalità del nido. Ciò comporta un continuo lavoro di osservazione da parte degli operatori e degli educatori. per cogliere la valenza relazionale di ogni gesto e azione e per posizionarsi in modo corretto rispetto alla famiglia ed al bambino. Lo scopo deve essere sempre evidenziato: servire la crescita della persona nella sua unicità irripetibile.

Aggiornamento permanente

È garanzia imprescindibile della qualità del progetto educativo l'aggiornamento permanente di tutti gli operatori dei nidi, attorno a tutti i temi che coinvolgono la vita, lo sviluppo, l'educazione dei bambini e altri aspetti relativi alla formazione e all'attività professionale degli operatori. L'aggiornamento risponde alla necessità di integrare le conoscenze, confrontarsi con temi e problemi emergenti, rielaborare aspetti diversi del progetto educativo, ridefinire orientamenti e obiettivi, offrire occasioni di confronto tra diversi operatori, tra diverse professionalità, tra diversi contesti operativi. L'aggiornamento permanente è, quindi, momento centrale della sperimentazione e della innovazione del progetto educativo.

La qualità come soddisfazione

La valutazione della qualità non può prescindere dalla rilevazione della soddisfazione dei soggetti esterni ed interni a vario titolo interessati al servizio offerto (il bambino, la famiglia, gli operatori, l'ente locale, l'azienda...)

L'impegno a verificare la soddisfazione dei clienti interni ed esterni del servizio è centrale per un esaustivo monitoraggio della qualità del servizio stesso.

La collaborazione con le istituzioni pubbliche

Il confronto costante con le istituzioni rappresenta un ambito fondamentale per la condivisione della finalità pubblica che ci accomuna agli Enti locali e costituisce uno spazio privilegiato per il confronto sulle politiche di programmazione dei servizi e per la costruzione congiunta di progetti in risposta ai bisogni territoriali.

Promozione Pari Opportunità educative e culturali

La diversità (genere, ceto, condizione, razza, religione) è una ricchezza che deve essere riconosciuta e valorizzata attraverso l'integrazione di situazioni di disagio, la promozione di uguaglianza e coesione sociale, per una società multietnica, equa e solidale tesa al raggiungimento di obiettivi comuni.

Finalità e funzioni

Gli strumenti della qualità validati dal comitato scientifico hanno il compito di permettere ad ogni esperienza, grazie ai parametri e agli indicatori proposti, di ripensarsi in un'ottica circolare rispetto al sistema di autovalutazione e valutazione attivato, cioè di partire dagli stimoli offerti dall'esterno per riprogettare un servizio che tenga sempre più conto di quei criteri indicati come irrinunciabili.

Accanto al monitoraggio e alla valutazione di alcuni processi si pone particolare attenzione alla rilevazione della Qualità percepita non solo da eventuali committenti del servizio, ma anche dai fruitori del servizio stesso, ovvero le famiglie. Se il tema dell'educazione è strettamente connesso al diritto del bambino di vivere in contesti positivi la loro esperienza di "servizi all'infanzia", è diritto delle famiglie condividere la scelta e i contenuti delle modalità educative e partecipare in modo attivo al miglioramento della proposta educativa stessa.

Verrà quindi messa a punto un dispositivo concreto che consenta la lettura dell'azione educativa in funzione di una sua regolazione migliorativa. L'insieme delle variabili e delle dimensioni sollecitate dal manuale permette a chi lo usa di rivedere situazioni e processi inerenti la propria cultura educativa, professionale ed organizzativa attraverso una riflessione sul proprio servizio.

Il vantaggio derivante non è da ricercare nel tentativo di ridurre lo scarto da un modello idealizzato ed astratto di condizioni standard prefissate, ma nel riconoscimento di prassi promettenti e di valore, ravvivando i propri paradigmi pedagogici, culturali e valoriali perché non perdano tono, freschezza e novità.

Per questo il manuale di valutazione dei servizi dell'infanzia è concepito non come un protocollo standardizzato in grado di certificare meccanicamente una posizione di merito, ma come uno strumento dinamico che incoraggia ed aiuta letture ed interpretazioni del proprio posizionamento rispetto a particolari situazioni e dimensioni considerate rilevanti e cruciali, incrementando una opportuna regolazione delle culture educative, professionali ed organizzative sottoposte ad attenzione critica.

In sintesi il manuale dovrà prevedere:

- . propensione e capacità d'ascolto, processi e modalità di comunicazione, modalità di programmazione del lavoro e dell'azione educativa, capacità e modalità di sviluppo dell'azione attraverso il lavoro delle equipe;
- . implementazione e sviluppo di azioni di miglioramento del proprio sistema manageriale ed operativo, individuando realistiche aspettative di risultato e introducendo congruenti sistemi di monitoraggio valutativo.
- . tensione a 'far crescere valore' e generare reti fiduciarie e solidali nel contesto attraverso la proposta delle proprie caratteristiche distintive;
- . riferimento alle esigenze di riconoscibilità sociale, di trasparenza rispetto a vincoli del mercato, di visibilità offerta al sistema cliente.





Consoziati

INTESA  **SANPAOLO**



Partner Bancario



Consorzio Pan - Servizi per l'infanzia

via Monte di Pietà, 8 - 20121 Milano

info@consorziopan.it - www.consorziopan.it

Segreteria tecnica

Consorzio Drom

telefono 02.26113187 - segreteria@consorziodrom.org

Gruppo Cooperativa Cgm

telefono 02.36579650 - pan@cgm.coop

Consorzio Con.Opera

telefono 02.28970189 - info@conopera.it